



## Dix années d'un panel d'usagers sur l'évaluation de services ambulatoires en psychiatrie: perspectives d'un chercheur et d'un participant

**Michel Perreault et Pierre Arcand**  
**Institut universitaire en santé mentale Douglas**  
**CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal**

[michel.perreault@mcgill.ca](mailto:michel.perreault@mcgill.ca)

## OBJECTIFS DE LA PRÉSENTATION

1. Présenter les objectifs du panel des usagers des services ambulatoires du Douglas
2. Décrire son fonctionnement
3. Présenter les processus entourant son implantation
4. Dresser un bilan sommaire de cette initiative

## 1. POURQUOI UN PANEL ?

1. Documenter la perspective des usagers
  - ▶ sur une base continue
  - ▶ dans un climat convivial
2. Guider les études de satisfaction
3. Rapprocher les décideurs des usagers
4. Accompagner le suivi d'initiatives spécifiques

## MANDAT DU PANEL DES USAGERS DES SERVICES AMBULATOIRES (1)

1. Formuler des avis sur les services ambulatoires en les adressant aux principales instances responsables d'en assurer la prestation

## MANDAT DU PANEL DES USAGERS DES SERVICES AMBULATOIRES (2)

2. Émettre des opinions en rapport avec des questions soulevées par les différents comités de l'Institut et par les chercheurs, en lien avec l'évaluation et l'amélioration de la qualité des services

## MANDAT DU PANEL DES USAGERS DES SERVICES AMBULATOIRES (3)

3. Participer, le cas échéant, à l'évaluation des services en tant que « personnes ressources » afin d'orienter et de valider les démarches entreprises au niveau d'études ou de recherches évaluatives

## 2. PARTENARIAT

- Responsable des services ambulatoires
- Comité de vigilance et de la qualité du Conseil d'administration
- Commissaire local aux plaintes et à la qualité
- Comité des usagers
- Chercheur
- Représentants de la clientèle desservie par le programme
- Direction de l'établissement

### 3. LOGISTIQUE

1. Recrutement continu de manière à assurer la représentation des différents services auprès des intervenants des cliniques du secteur Sud-Ouest de Montréal et des clients émettant des commentaires écrits
2. Mise à jour d'une liste des panélistes et de leurs coordonnées
3. Rappel de la date et l'heure de la rencontre (téléphone, courrier). Quatre réunions par année d'une durée de 2h30 environ.



### 3. LOGISTIQUE

4. Réservation d'une salle confortable
5. Commande des boîtes à lunch (service de traiteur)
6. Accueil de la clientèle à leur arrivée
7. Ordre du jour et documentation
8. Identification des panélistes
9. Argent disponible et reçus pour les frais de déplacement (\$20.00)

## 4. FONCTIONNEMENT

- **Règles simples** (engagement au respect des autres et à la confidentialité des échanges)
- **Nombre d'usagers participants** (depuis 2005)  
Hommes = 4 + Femmes = 9 et 4 représentants de l'établissement
- **Nombre de points de services représentés = 6**

## Exemples de thèmes abordés :

- Information à la clientèle (restructuration des services)
- Consultation sur la planification stratégique
- Avis sur les dépliants de services
- Communiqué sur une annonce de fermeture
- Avis pour comité de terminologie

## Exemples de thèmes abordés :

- Recrutement d'usagers pour les comités du C.A.
- Participation à des conférences sur la stigmatisation
- Campagne de sensibilisation sur les maladies mentales
- Partage de témoignages pour un événement
- Promotion du Code d'éthique (nouvelle version)

## EXEMPLES D'INVITÉS AU PANEL

- Le directeur général pour la campagne de sensibilisation des maladies mentales et la stigmatisation associée à celles-ci.
- La responsable des communication et affaires publiques en lien avec la préparation d'un événement.
- L'adjointe du directeur général sur la consultation menée auprès d'usagers des services ambulatoires dans le cadre de l'élaboration de la planification stratégique (« focus group »).
- La responsable du programme de gestion des risques en lien avec l'élaboration de la liste de priorités pour l'année suivante

## 5. COMMENTAIRES DES PANÉLISTES – CE QU’ILS APPRÉCIENT (1)

- Exprimer librement ses opinions dans un climat de confiance
- Rapport égalitaire entre les membres
- Participer à l’amélioration des services
- Partager l’information avec les pairs
- Invitation à participer à d’autres comités
- Renseigner sur le Comité des bénéficiaires
- Réduire la stigmatisation en santé mentale

## 5. COMMENTAIRES DES PANÉLISTES – CE QU’ILS APPRÉCIENT (2)

- Accueil chaleureux, ambiance de respect et de non jugement
- Appréciation du lunch et de l'allocation pour frais de transport
- Permet d'élargir son réseau de contacts
- Aide à sortir de l'isolement
- Accroître son estime de soi
- Valorisation de sa contribution sociale

## SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT DU PANEL

- Augmenter la fréquence des rencontres
- Acheminer plus rapidement la documentation pour mieux se préparer aux rencontres



## LEÇONS TIRÉES À PARTIR DE CETTE EXPÉRIENCE

- **Avantages** : qualité de la rétroaction, facilité de consultation des participants connaissant les services et l'organisation, connaissance mutuelle et fluidité des communications, mobilisation vers l'action
- **Limites** : rodage, recrutement et représentativité, stabilité du groupe dans un environnement instable, désirabilité sociale, enjeux politiques

## RÉFÉRENCES

Perreault, M, Renaud, J., Bourassa, F., Beauchesne, L., Mpiana, A., Bernier, S., Milton, D. (2010). Implementation of a Panel of Service Users for the Evaluation of Mental Health Outpatient Services. *Evaluation and the Health Professions*, 33, (4),480-496

## ÉVÉNEMENTS

### 4e colloque interétablissements –Montréal 2007 Débat : “Interdisciplinarité: Rêve ou réalité?”



[michel.perreault@mcgill.ca](mailto:michel.perreault@mcgill.ca)

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Ouest-de-  
l'île-de-Montréal

Québec 

## Association Canadienne de la Santé Mentale – Montréal Colloque 2008



Michel Vézina | *La santé mentale au travail du personnel soignant*  
Jan Bauer | *Asclépios, le guérisseur blessé : un mythe à la base de toutes les professions en relation d'aide*  
Marie-Chantal Doucet | *L'intervention en santé mentale comme expérience sociale*  
Dr Pierre Léouffre | *Le Carrefour Communautaire-Institutionnel (CCI) : un modèle efficace de rapprochement des réseaux*  
Michel Perreault et Marie-Thérèse Dufresne | *Panel des usagers de l'Institut Douglas*



michel.perreault@mcgill.ca

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Ouest-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec



**MERCI !**

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Ouest-de-  
l'île-de-Montréal*

**Québec** 